



Penerapan Case Method Dalam Pelatihan Penguatan Kapasitas Pokdarwis Sebagai Pengelola Objek Wisata Pemandian Aia Angek di Jorong Padang Belimbing, Nagari Koto Sani

Nofrion¹, Rahmanelli¹, Zarwan¹, Erwin Pri Utomo¹,
¹Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang
e-mail: nofrion@fis.unp.ac.id

Received: 23 January 2023; Revised: 12 February 2023; Accepted: 27 February 2023
DOI: <http://dx.doi.org/10.37905/dikmas.3.2.253-264.2023>

Abstrak

Artikel ini ditulis untuk mendeskripsikan hasil penerapan case method bagi Pokdarwis Aia Angek untuk meningkatkan kapasitas sebagai pengelola objek wisata pemandian aia angek di Jorong Padang Belimbing, Nagari Koto Sani. Artikel ini adalah salah satu luaran dari Program Pengembangan Nagari Binaan (PPNB) Universitas Negeri Padang tahun 2022 untuk pendanaan tahun pertama. Metode yang digunakan adalah pelatihan dengan case method. Peserta pelatihan berjumlah 20 orang dari Pokdarwis Aia Angek. Durasi pelatihan dan monitoring dilakukan selama tiga bulan dimulai bulan Juli sampai September 2022 dan data diuraikan secara deskriptif kualitatif. Masalah yang menjadi bahas diskusi adalah, 1) air kolam pemandian air panas cepat kotor, berlumut dan bau karena terbuka dan kurangnya kesadaran pengunjung untuk mematuhi aturan tentang larangan memakai sabun dan sampo di dalam kolam, 2) minimnya media informasi dan petunjuk kepada pengunjung tentang tata tertib mandi di kolam sehingga kebersihan kurang terjaga, 3) kapasitas anggota pokdarwis sebagai pengelola objek wisata masih rendah serta 4) belum adanya SOP dan Petunjuk Teknis pengelolaan objek wisata. Dengan menerapkan Case method, peserta diminta secara berkelompok untuk menggali akar penyebab masalah, merumuskan alternative solusi dan rencana aksi. Setelah satu bulan rencana aksi dilakukan maka tim PPNB melakukan monitoring. Hasil keterlaksanaan rencana aksi untuk mengatasi akar penyebab masalah adalah, 1) pemasangan atap kolam pemandian untuk melindungi air kolam dari partikel-partikel/debu atau benda-benda lain yang jatuh dari atmosfer, keterlaksanaan 100%. 2) pemasangan sumber informasi dalam bentuk spanduk/baliho/banner atau papan informasi serta rekaman audio yang berisi penjelasan tentang aturan dan himbauan pengelola kepada pengunjung, keterlaksanaan 100%. 3) pelatihan kepada anggota pokdarwis tentang public speaking, pelayanan prima dan etika serta kepribadian sebagai pengelola objek wisata serta, keterlaksanaan 100%. 4) pendampingan dalam menyusun SOP dan petunjuk teknis pengelolaan objek wisata, keterlaksanaan 100%. Hasil monitoring menjadi bahan refleksi untuk menyusun rencana aksi selanjutnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kata Kunci

Teknik Refleksi Diri, Pokdarwis Aia Angek, Objek Wisata.

Pendahuluan

Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif saat ini aktif mendorong terwujudnya desa wisata di seluruh Indonesia. Bahkan tahun 2019 saja ditargetkan terbentuk 2.000 desa wisata di Indonesia. (Petriella, 2019;Listyorini dkk, 2021). Dalam sistem pariwisata



minimal ada empat komponen penting yang harus berkolaborasi yaitu masyarakat, swasta dan pemerintah serta akademisi. Semua komponen dalam sistem pariwisata bersifat kemitraan dan saling mendukung dan menguatkan seperti konsep “*tourism based collaborative governance*” (Sandiasa, 2019;Putrawan & Ardana, 2019). Pariwisata dianggap sebagai sektor yang sangat penting karena memberikan pekerjaan atau mata pencaharian bagi masyarakat (Lee, T.H., & Jan, F.H., 2019)

Masyarakat sebagai komponen kunci dalam pariwisata berbasis komunitas (Suwanto, 2004) memiliki peran besar dalam memajukan pariwisata apalagi yang sudah bergabung dalam Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis). Pokdarwis adalah penggerak sadar wisata dan sapta pesona di lokasi sebuah objek wisata. Menurut Rahim (2012), pokdarwis adalah salah satu komponen masyarakat yang dapat berperan dan berkontribusi penting dalam pengembangan kepariwisataan di daerahnya. Dalam buku panduan Kelompok Sadar Wisata (2012) yang dikutip oleh Putrawan & Ardana (2019) dijelaskan bahwa ruang lingkup kegiatan Pokdarwis adalah; 1) meningkatkan pengetahuan dan wawasan anggota di bidang kepariwisataan, 2) meningkatkan kemampuan dan keterampilan anggota pokdarwis dalam mengelola bidang usaha pariwisata dan unit usaha terkait, 3) memotivasi masyarakat untuk berkontribusi dan menjadi tuan rumah yang baik, 4) mendorong masyarakat untuk meningkatkan kualitas lingkungan dan daya tarik objek wisata dan sapta pesona, 5) mengumpulkan, mengolah dan memberikan pelayanan informasi kepariwisataan kepada wisatawan dan masyarakat.

Tidak dapat dipungkiri, dalam melaksanakan fungsinya di bidang pariwisata, pokdarwis menghadapi beberapa hambatan baik dari diri sendiri (internal) maupun dari luar (eksternal). Untuk mewujudkan pariwisata yang berbasis kearifan lokal dan komunitas melalui Pokdarwis yang ada di lokasi objek wisata perlu dilakukan pembinaan terhadap Pokdarwis tersebut secara berkelanjutan. Hal ini merupakan upaya untuk mewujudkan pariwisata berbasis komunitas/masyarakat yang diawali dari kesadaran nilai-nilai kebutuhan masyarakat sebagai upaya membangun pariwisata yang lebih bermanfaat bagi kebutuhan, inisiatif dan peluang masyarakat lokal (Community Based Tourism/CBT), Hadiwijoyo (2012). Hal inilah yang menjadi dasar dari Program Pengembangan Nagari Binaan (PPNB) UNP Tahun 2022 dengan tema Peningkatan Kapasitas Pokdarwis Aia Angek sebagai Pengelola Objek Wisata Pemandian Aia Angek di Jorong Padang Padang, Nagari Koto Sani, Kecamatan X Koto Singkarak, Kabupaten Solok, Provinsi Sumatra Barat.

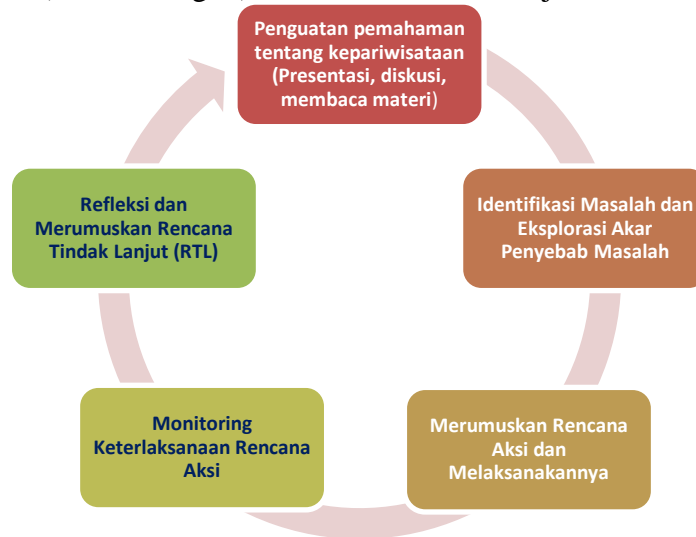
Pokdarwis Aia Angek telah ditunjuk oleh Pemerintah Nagari Koto Sani sebagai pengelola Objek Wisata Pemandian Aia Angek yang terletak di Jorong Padang Belimbing, Nagari Koto Sani. Ini merupakan penguatan dari pemerintah Nagari atas keluarnya SK Pengesahan Pokdarwis Aia Angek sebagai salah satu Pokdarwis di Kabupaten Solok sesuai dengan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Solok Nomor 556/II/Disparbud-2021 Tanggal 22 Februari 2021.

Pada tahun 2022, Universitas Negeri Padang melalui Program Pengembangan Nagari Binaan (PPNB) melaksanakan kegiatan Peningkatan Kapasitas Pokdarwis Aia Angek sebagai pengelola objek wisata Pemandian Aia Angek. Program yang dirancang selama tiga tahun ini, pada tahun pertama meliputi empat kegiatan yaitu; 1) pemasangan atap kolam pemandian, 2) pemasangan spanduk/baliho/papan pengumuman yang berisi aturan mandi dan himbauan untuk menjaga K3, 3) penguatan kapasitas pokdarwis sebagai pengelola objek wisata melalui pelatihan dan 4) penyusunan SOP dan petunjuk Teknik

pengelolaan objek wisata Pemandian Aia Angek. Artikel yang ditulis ini adalah hasil pelaksanaan pelatihan penguatan kapasitas pokdarwis sebagai pengelola objek wisata dengan menerapkan case method. Masalah yang dijadikan bahan analisis dalam case method adalah, 1) kebersihan pemandian kurang terjaga, 2) petugas jaga di lokasi masih minim sehingga pengawasan kurang, 3) kondisi mushalla sebagai sarana pendukung objek wisata kurang memadai, 4) toilet laki-laki kurang dan jauh.

Metode Pelaksanaan

Pelatihan peningkatan kapasitas Pokdarwis sebagai pengelola objek wisata dengan case method ini dilaksanakan selama tiga bulan dengan rincian kegiatan, 1) Penguatan pemahaman tentang kepariwisataan (Presentasi, diskusi, membaca materi), 2) identifikasi masalah dan eksplorasi akar penyebab masalah, 3) merumuskan rencana aksi dan pelaksanaan aksi, 4) monitoring, 5) refleksi dan tindak lanjut.



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Case Method dalam Pelatihan Penguatan Kapasitas Pokdarwis sebagai Pengelola Objek Wisata

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Berdasarkan alur pelaksanaan penelitian, ada lima tahapan utama dalam penguatan kapasitas Pokdarwis sebagai Pengelola Objek Wisata yaitu, 1) Penguatan pemahaman tentang kepariwisataan (Presentasi, diskusi, membaca materi), 2) identifikasi masalah dan eksplorasi akar penyebab masalah, 3) merumuskan rencana aksi dan pelaksanaan aksi, 4) monitoring, 5) refleksi dan tindak lanjut.. Berikut penjelasan lebih lanjut.

1. Penguatan pemahaman tentang kepariwisataan (Presentasi, diskusi, membaca materi)

Penguatan pemahaman tentang kepariwisataan dilaksanakan dengan melakukan diskusi terbatas bersama anggota Pokdarwis Aia Angek. Dalam diskusi tersebut dosen anggota pengabdian berbagi ilmu dan pengalaman terkait kepariwisataan, selain itu anggota Pokdarwis Aia Angek diberi waktu kesempatan untuk membaca buku kepariwisataan serta tanya jawab terkait hal tersebut bersama dosen anggota pengabdian PPNB.



2. Identifikasi masalah dan eksplorasi akar penyebab masalah.

Pokdarwis Aia Angek yang termasuk ke dalam kategori mitra sasaran yang mengarah pada bidang ekonomi produktif dengan jumlah anggota kelompok yaitu 17 orang. Hasil wawancara dan diskusi dengan pengurus Pokdarwis, tokoh masyarakat setempat dan observasi di lapangan didapatkan empat masalah utama yang perlu diatasi segera yaitu;

Tabel 2. Aspek dan Permasalahan Mitra

| No | Masalah | Akar penyebab masalah |
|----|---|--|
| 1 | Kondisi Fisik Kolam Pemandian Air Panas cepat kotor | Air kolam pemandian cepat kotor dan berlumut karena kolam tidak memiliki atap sehingga partikel-partikel/debu jatuh atau masuk ke kolam pemandian. Pengunjung mengeluhkan kondisi ini. |
| 2 | Kebersihan masih kurang terjaga | Sebagian pengunjung tidak mematuhi aturan mandi di kolam seperti larangan menggunakan sabun dan/sampo di dalam kolam. Hal ini juga menyebabkan air kolam menjadi kotor dan berlumut serta berbau lebih cepat. Hal ini berdampak kepada pengunjung lain |
| 3 | Pelayanan Prima masih rendah | Pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan prima kepada pengunjung masih rendah. Baik sebagai petugas tiket di pintu masuk maupun sebagai petugas parkir dan keamanan. |
| 4 | Belum tersedia Standar Kualitas Layanan di Objek Wisata | Pokdarwis belum memiliki SOP dan petunjuk teknis yang harus dijadikan pedoman oleh seluruh petugas/anggota Pokdarwis dalam memberikan layanan kepada pengunjung. |

3. Merumuskan rencana aksi dan pelaksanaan aksi

a. Masalah 1 (air di Kolam Pemandian Air Panas yang cepat kotor dan berlumut)



1) Renacana aksi

Memasang atap kolam pemandian air panas. Atap ini akan berfungsi sebagai pelindung air kolam pemandian dari partikel-partikel/debu atau benda-benda lain yang bisa saja jatuh dari atmosfer. Atap juga berfungsi untuk mengurangi paparan langsung radiasi matahari yang bisa mempercepat tumbuhnya lumut di dalam kolam. Fungsi lain atap nantinya adalah melindungi pengunjung dari hujan.

2) Pelaksanaan aksi

Memasang atap kolam pemandian laki-laki dan perempuan serta kolam pemandian terapi. Kolam pemandian laki-laki dan perempuan berukuran 5 x 4 meter dan kolam pemandian terapi berukuran 5 x 3 meter. Ukuran atap dirancang lebih luas 1 meter dari ukuran kolam untuk semua sisi. Sehingga ukuran atap menjadi 6 x 5 meter untuk kolam laki-laki dan perempuan dan 6 x 4 untuk kolam pemandian terapi. Total luas atap yang dibutuhkan adalah 54 meter persegi. Pemasangan atap kolam pemandian air panas. Atap ini akan berfungsi sebagai pelindung air kolam pemandian dari partikel-partikel/debu atau benda-benda lain yang bisa saja jatuh dari atmosfer. Atap juga berfungsi untuk mengurangi paparan langsung radiasi matahari yang bisa mempercepat tumbuhnya lumut di dalam

kolam. Fungsi lain atap nantinya adalah melindungi pengunjung dari hujan. Target luaran yang direncanakan untuk solusi masalah 1 ini adalah terpasangnya atap kolam pemandian air panas yang kuat dan dapat melindungi kolam dari partikel/debu atau benda yang dapat mengotori air kolam. Untuk menambah keindahan dan daya tarik serta menambah kekuatan atap maka dilakukan pengecatan atap dengan variasi tertentu.

| Sebelum | Sesudah |
|---|---|
|  |  |
| <p>Dari foto ini terlihat kondisi kolam pemandian laki-laki terbuka dan menyebabkan kondisi air kolam cepat kotor karena aktifnya pertumbuhan lumut dan masuknya partikel-partikel dari atmosfer.</p> | <p>Setelah dipasang atap, pengunjung bisa berendam lebih lama di dalam kolam karena sudah terlindung dari terik matahari atau hujan</p> |

Gambar 1. Perbedaan Sebelum dan Sesudah Pemasangan Atap Kolam Pemandian Air Panas

b. Masalah 2 (Kebersihan masih kurang terjaga)

1) Rencana aksi

Pembuatan dan pemasangan spanduk/baliho/papan pengumuman/banner tentang aturan mandi di kolam pemandian air panas untuk meningkatkan kepedulian pengunjung dalam menjaga kebersihan kolam.

2) Pelaksanaan aksi

- a) Pembuatan desain spanduk/baliho/papan pengumuman/banner yang berisi informasi, tata tertib serta himbauan kepada pengunjung pemandian air panas.
- b) Pencetakan dan pemasangan spanduk/baliho/papan pengumuman/banner di titik-titik strategis.
- c) Baliho ukuran 4x3 meter di pasang di depan pintu masuk pemandian air panas sehingga dapat dibaca oleh pengunjung sebelum memasuki area pemandian air panas.
- d) Pemasangan desain spanduk/baliho/papan pengumuman/banner yang berisi informasi, tata tertib serta himbauan kepada pengunjung pemandian air panas dilakukan secara gotong royong bersama oleh anggota Pokdarwis, masyarakat sekitar dan tim PPNB.

| | |
|--|--|
| | <p>Gambar: Pemasangan spanduk tentang aturan dan himbauan kepada pengunjung ini ditujukan agar pengunjung dapat berperan serta dalam menjaga K3 di lokasi pemandian. Berhubung tenaga operasional harian objek wisata ini masih terbatas maka peran dan kontribusi pengunjung sangat diharapkan.</p> |
| | <p>Gambar: Spanduk selamat datang juga dipasang sebagai bentuk sambutan hangat kepada pengunjung sekaligus menghadirkan kesan bahwa ada pengelola di objek wisata ini. Spanduk ini juga memuat informasi keberadaan PPNB yang bermitra dengan Pokdarwis dan Nagari Koto Sani dan didukung oleh Disparbud Kabupaten Solok.</p> |

Gambar 2. Pemasangan Spanduk tentang aturan dan himbauan

c. Masalah 3 (Pelayanan Prima masih rendah)

- 1) Solusi yang ditawarkan dengan pelatihan Penguatan Kapasitas Pokdarwis sebagai Pengelola Objek Wisata Pemandian Air Panas dan Benchmarking untuk Meningkatkan Pengetahuan dan Keterampilan Pokdarwis sebagai Pengelola Objek Wisata.

2) Pelaksanaan

Membekali peserta dengan pengetahuan dan keterampilan sebagai pengelola objek wisata Pemandian Air Panas sehingga mampu melayani pengunjung dengan pelayanan prima. Sedangkan tujuan *Benchmarking* adalah mendapatkan informasi melalui kunjungan langsung ke suatu lembaga pengelola objek wisata yang sudah sukses dalam menerapkan proses, pendekatan, strategi serta teknologi dan inovasi. Kegiatan ini dihadiri oleh Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, Kabupaten Solok yang diwakili oleh Kepala Bidang Promosi Wisata dan Ketua LPPM UNP yang diwakili oleh Sekretaris LPPM UNP Dr. Anton Komeini, M. Pd. Peserta kegiatan ini adalah anggota pokdarwis Aia Angek Jorong Padang Belimbing, Nagari Koto Sani sebanyak 20 orang. Kegiatan ini juga dihadiri oleh Walinagari Koto Sani, Kepala Jorong dan ketua Pemuda serta tokoh masyarakat di sekitar objek wisata Pemandian Aia Angek

Materi pelatihan meliputi:

- a) Keterampilan Public Speaking untuk Pengelola Objek Wisata. Teori 3 JP dan Praktik 5 JP.
- b) Pelayanan Prima. Teori 4 JP dan Praktik 4 JP.
- c) Etika dan Kepribadian sebagai Pengelola Objek Wisata. Teori 4 JP dan Praktik 4 JP.



Gambar 3. Peserta pelatihan penguatan kapasitas Pokdarwis antusias mengikuti kegiatan.

Setelah mendapatkan materi teoretis dari narasumber, kegiatan pelatihan dilanjutkan dengan kegiatan On Job Training di lokasi Objek Wisata Pemandian Aia Angek. Kegiatan ini dilakukan di Mushala Bahrul Ulum yang pada waktu tertentu bisa dijadikan sebagai ruang pertemuan. Tim narasumber dan tim PPNB mengelola sesi ini dengan pola Refleksi Mandiri.

Langkah – langkah kegiatan adalah:

- a) Peserta secara bersama diminta untuk melakukan refleksi berupa identifikasi masalah utama di pemandian aia angek. Hasil identifikasi masalah menemukan empat masalah utama yaitu;
 1. Kebersihan kurang terjaga. Banyak ditemukan sampah seperti plastik, sachet shampoo dan sabun serta puntung rokok di sekitar kolam.
 2. Petugas di pintu masuk yang mengelola tiket masih minim.
 3. Kondisi Mushala sebagai sarana pendukung objek wisata belum bersih dan tertata.
 4. Toilet untuk laki-laki terletak jauh di belakang
- b) Peserta dibagi ke dalam empat kelompok dan masing-masing kelompok diminta untuk melakukan eksplorasi akar penyebab masalah utama tadi.
- c) Peserta di dalam kelompok mendiskusikan alternatif solusi untuk mengatasi akar penyebab masalah yang telah dieksplorasi. Hasilnya sebagai berikut:

| No | Masalah | Akar Penyebab Masalah | Alternatif Solusi |
|----|--|--|--|
| 1 | Kebersihan kurang terjaga. Banyak ditemukan sampah seperti plastik, sachet shampoo dan sabun serta puntung rokok di sekitar kolam. | Akar penyebab masalah: 1. Tempat sampah minim. 2. Papan pengumuman/spanduk/Mading yang berisi aturan dan himbauan menjaga K3 masih kurang. 3. Petugas yang mengawasi tidak ada. | 1. Membeli/menyediakan tempat sampah dan menempatkannya pada titik-titik rentan pengunjung membuang sampah sembarangan. Dibutuhkan minimal 8 tempat sampah. 2. Membuat dan memasang spanduk berisi himbauan kepada pengunjung untuk |



| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | menjaga kebersihan dan membuang sampah pada tempatnya. 3. Petugas yang piket jaga melakukan pemeriksaan secara berkala ke kolam pemandian dan sekitarnya serta memungut sampah jika berserakan. |
| 2 | Petugas di pintu masuk yang mengelola tiket masih minim | Akar penyebab masalah: 1. Petugas yang bersedia untuk piket masih kurang. 2. Masih ada anggota Pokdarwis yang mendapat giliran piket namun tidak datang. | Pembagian jadwal piket dilakukan dalam rapat pokdarwis yang dihadiri oleh seluruh anggota dengan undangan via WAG atau tertulis. |
| 3 | Kondisi Mushala sebagai sarana pendukung objek wisata belum bersih dan tertata. | Akar penyebab masalah: 1. Mushalla masih dalam tahap penyelesaian. 2. Jaringan listrik di Mushalla belum dirapikan. 3. Bola lampu yang hidup hanya dua padahal minimal dibutuhkan empat. 4. Belum ada lemari untuk meletakkan mukena, sarung dan sajadah. 5. Belum ada cermin 6. Belum ada ruang privasi untuk ibu-ibu. | 1. Mengusahakan donator untuk mempercepat penyelesaian pembangunan Mushalla dan membeli lemari, cermin dan pembatas untuk ruang privasi perempuan. 2. Merapikan jaringan listrik 3. Membeli bola lampu untuk Mushalla sebanyak 2 buah lagi. |
| 4 | Toilet untuk laki-laki terletak jauh di belakang | Akar penyebab masalah: Desain awal pada saat pemandian mulai dikembangkan. | Diusahakan menambah toilet di bawah tangga mushalla (diusahakan mencari donator). |

d. Masalah 4 (Belum tersedia Standar Kualitas Layanan di Objek Wisata)

1) Solusi yang ditawarkan dengan penyusunan SOP dan Petunjuk Teknis Pengelolaan Objek Wisata Pemandian Air Panas.

2) Pelaksanaan

Dilaksanakan kegiatan penyusunan SOP dan Petunjuk Teknis Pengelolaan Objek Wisata Pemandian Air Panas dan mengimplementasikannya di lapangan. Kegiatan keempat ini menghasilkan sebuah buku profil dan panduan bagi pengunjung objek wisata pemandian air panas. Selain dalam bentuk cetak juga akan disediakan dalam bentuk ebook dimana pengunjung cukup memindai QRCode yang tersedia di papan informasi dan pintu masuk objek wisata. Berikut cuplikan buku tersebut.



Gambar 4. Buku Profil dan Petunjuk Teknis Pengelolaan Objek Wisata Pemandian Air Panas

d) Monitoring Keterlaksanaan Rencana Aksi

Bentuk monitoring dan evaluasi keberlanjutan program adalah:

- Ketua Tim PPNB akan melakukan komunikasi secara rutin dengan ketua Pokdarwis minimal sekali 15 hari untuk membicarakan perkembangan yang ada.
- Ketua Pokdarwis diminta mengirimkan laporan bulanan tingkat kunjungan dan uang masuk dari penjualan tiket masuk dan parkir di Pemandian Air Panas kepada ketua Tim PKM.
- Ketua tim PPNB minimal sekali sebulan akan berkunjung ke Pemandian Air Panas untuk melihat langsung perkembangan yang ada.
- Ketua tim akan mengadakan evaluasi rutin Triwulan dengan melibatkan Pokdarwis, Pemerintahan Nagari dan Tokoh Masyarakat. Selain melaporkan perkembangan yang ada, rapat rutin triwulan untuk digunakan untuk mencari solusi dari masalah yang terjadi setelah PPNB tahun pertama dilaksanakan.

e) Refleksi dan Merumuskan Rencana Tindak Lanjut (RTL)

Keberhasilan pokdarwis melaksanakan program atau menindaklanjuti hasil refleksi bersama tim PPNB UNP tercapai berkat kesadaran dan komunikasi tim yang terbina dengan baik. Namun, tantangan baru yang dihadapi saat ini yaitu terdapat 6 anggota pokdarwis yang telah dilatih pada tahun 2022 pergi merantau ke Makasar. Oleh sebab itu, diperlukan merekrut tenaga baru sebagai pengganti dan tentunya perlu dilatih dan dibina secara berkelanjutan. Semoga PPNB UNP ini berlanjut pada tahun kedua dan ketiga sehingga semua masalah yang dihadapi bisa dituntaskan dan manfaat yang dirasakan oleh Pokdariws dan masyarakat semakin optimal



Pembahasan

Program Pengembangan Nagari Binaan (PPNB) adalah program yang bertujuan untuk memberikan solusi permasalahan masyarakat nagari dengan pendekatan holistic berbasis riset multidisiplin. PPNB juga bertujuan untuk membantu pemerintah dalam membangun masyarakat dan wilayah nagari, membantu terlaksananya RPJM Nagari, meningkatkan kemandirian dan kesejahteraan masyarakat, mempercepat pembangunan serta memperkuat sinergitas UNP dan membentuk nagari binaan sebagai science techno park UNP. Nagari binaan yang menjadi mitra PPNB mengacu kepada UU nomor 6 tahun 2014 dan nagari harus benar-benar bermitra dengan tim PPNB yang dibuktikan dengan surat persetujuan kerja sama.

Makna kemitraan disini adalah bahwa nagari dan UNP memiliki posisi yang sama dalam mengatasi masalah dan tidak ada yang lebih dari yang lain. Program kemitraan ini tidak akan berjalan lancar tanpa komitmen kedua belah pihak. Tim PPNB UNP dan mitra berkolaborasi dalam mewujudkan tujuan PPNB. Mitra PPNB UNP kali ini adalah Pokdarwis Aia Angek yang menjadi pengelola objek wisata Pemandian Aia Angek di Jorong Padang Belimbing, Nagari Koto Sani.

Tim PPNB UNP bersama mitra dan pihak terkait (Pemerintah Nagari dan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Solok melakukan empat kegiatan utama sebagai upaya mengatasi masalah yang ada. Empat kegiatan tersebut adalah:

| No | Aspek | Permasalahan Mitra | Solusi | Capaian |
|----|---|--|--|---|
| 1 | Kondisi Fisik Kolam Pemandian Air Panas | Air kolam pemandian cepat kotor dan berlumut karena kolam tidak memiliki atap sehingga partikel-partikel/debu jatuh atau masuk ke kolam pemandian. Pengunjung mengeluhkan kondisi ini. | Pemasangan Atap kolam pemandian Aia Angek. Pemasangan atap dilaksanakan mulai tanggal 20 Juni – 15 Agustus 2022. | Saat ini, atap kolam telah dipasang pada kolam pemandian laki-laki dengan ukuran 8x5 meter. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa air kolam lebih bersih dalam waktu yang cukup lama dan pengunjung merasa nyaman karena terlindung dari terik matahari dan hujan. |
| 2 | Kesadaran Pengunjung menjaga kebersihan masih kurang | Sebagian pengunjung tidak mematuhi aturan mandi di kolam seperti larangan menggunakan sabun dan/sampo di dalam kolam. Hal ini juga menyebabkan air kolam menjadi kotor dan berlumut serta berbau lebih cepat. Hal ini berdampak kepada pengunjung lain | Pemasangan spanduk/baliho/pengumuman yang berisi aturan dan himbauan kepada pengunjung untuk menjaga K3. | Spanduk/baliho/pengumuman yang berisi aturan dan himbauan kepada pengunjung untuk menjaga K3 telah dipasang. |
| 3 | Kemampuan Petugas Memberikan Pelayanan Prima masih rendah | Pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan prima kepada pengunjung masih rendah. Baik sebagai petugas tiket di pintu masuk | Pelatihan penguatan kapasitas pokdarwis sebagai pengelola objek wisata Pemandian Aia Angek | Pelatihan telah dilaksanakan tanggal 6 – 7 Juli 2022 di Ruang Pertemuan Nagari dan di Lokasi Pemandian Aia Angek. Anggota Pokdarwis yang hadir sebanyak 20 orang. Dalam pelatihan juga dilakukan Teknik refleksi |



| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| | | maupun sebagai petugas parkir dan keamanan. | | mandiri dimana pokdarwis merumuskan solusi terhadap empat masalah utama yang dihadapi. |
| 4 | Standar dan Kualitas Layanan di Objek Wisata | Pokdarwis belum memiliki SOP dan petunjuk teknis yang harus dijadikan pedoman oleh seluruh petugas/anggota Pokdarwis dalam memberikan layanan kepada pengunjung. | Penyusunan SOP dan Petunjuk Teknis Pengelolaan Objek Wisata Pemandian Aia Angek | Penyusunan SOP dan Petunjuk Teknis Pengelolaan Objek Wisata Pemandian Aia Angek dalam proses penyelesaian oleh tim PPNB UNP. |

Temuan menarik dari pelaksanaan PPNB pada tahun pertama ini adalah hasil refleksi mandiri yang dilakukan oleh pokdarwis dalam sesi pelatihan. Pada sesi ini, peserta pelatihan melakukan refleksi dengan mengidentifikasi masalah, mengeksplorasi akar penyebab masalah dan merumuskan alternatif solusi. Disini tim PPNB UNP memberi ruang kepada pokdarwis untuk melakukan refleksi karena pokdarwislah yang benar-benar memahami masalah di lapangan. Selain itu, pokdarwis hanya membutuhkan dukungan dan dorongan saat merumuskan solusi atas masalah yang dihadapi. Hasil refleksi ini menjadi kesepakatan bersama dan dinyatakan sebagai target bersama.

Keberhasilan pokdarwis melaksanakan program atau menindaklanjuti hasil refleksi bersama tim PPNB UNP tercapai berkat kesadaran dan komunikasi tim yang terbina dengan baik. Namun, tantangan baru yang dihadapi saat ini yaitu terdapat 6 anggota pokdarwis yang telah dilatih pada tahun 2022 pergi merantau ke Makasar. Oleh sebab itu, diperlukan merekrut tenaga baru sebagai pengganti dan tentunya perlu dilatih dan dibina secara berkelanjutan. Semoga PPNB UNP ini berlanjut pada tahun kedua dan ketiga sehingga semua masalah yang dihadapi bisa dituntaskan dan manfaat yang dirasakan oleh Pokdarwis dan masyarakat semakin optimal.

Simpulan

Peningkatan kapasitas pokdarwis aia angek dan daya tarik objek wisata pemandian air panas di nagari koto sani kecamatan x koto singkarak, kabupaten solok dilaksanakan melalui metode *case method* dengan empat kegiatan utama pelaksanaan aksi 1) pemasangan atap kolam pemandian untuk melindungi air kolam dari partikel-partikel/debu atau benda-benda lain yang jatuh dari atmosfer, keterlaksanaan 100%. 2) pemasangan sumber informasi dalam bentuk spanduk/baliho/banner atau papan informasi serta rekaman audio yang berisi penjelasan tentang aturan dan himbuan pengelola kepada pengunjung, keterlaksanaan 100%. 3) pelatihan kepada anggota pokdarwis tentang public speaking, pelayanan prima dan etika serta kepribadian sebagai pengelola objek wisata serta, keterlaksanaan 100%. 4) pendampingan dalam menyusun SOP dan petunjuk teknis pengelolaan objek wisata, keterlaksanaan 100%.

Daftar Pustaka

- Hadiwijoyo, Suryo Sakti. 2012. Perencanaan Pariwisata Perdesaan Berbasis Masyarakat. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Pariwisata. Jakarta: Direktorat Jenderal Pengembangan Destinasi pariwisata Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
- Lee, T. H., & Jan, F. H. (2019). Can community-based tourism contribute to sustainable development? Evidence from residents' perceptions of the sustainability. *Tourism Management*, 70, 368-380.
- Putrawan, Edi, Putu & Ardana, Joni, Made, Dewa. 2019. Peran Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dalam Pengembangan Pariwisata di Desa Munduk Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng. *Jurnal Locus. Majalah Ilmiah FISIP Vol 11 No 2*, Agustus 2019
- Rahim, Firmansyah. 2012. Buku Pedoman Kelompok Sadar Wisata Di Destinasi
- Sandiasa, Gede, 2019, Dampak dalam Pengembangan Desa Wisata, Studi di Desa Wanagiri dan Sambangan Sukasada Buleleng, *Locus Majalah Ilmiah FISIP Vol.11 No.1 Februari 2019*, Singaraja. <https://ejournal.unipas.ac.id/index.php/LOCUS/article/view/323/0>
- Suwantoro, Gamal. 2004. Dasar-dasar Pariwisata. Yogyakarta: Andi Offset
- Theresia, Aprilia. 2014. Pembangunan Berbasis Masyarakat (Acuan Bagi Praktisi, Akademisi dan Pemerhati Pengembangan Masyarakat). Bandung: Alfabeta